

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi, Definisi dan Proses

2.1.1 Definisi Komunikasi

Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia. Kehidupan manusia akan tampak hampa apabila tidak ada komunikasi. Karena tanpa komunikasi, interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok ataupun organisasi tidak mungkin akan terjadi.

Komunikasi adalah suatu topik yang amat sering diperbincangkan, bukan hanya dikalangan ilmuwan komunikasi, melainkan juga dikalangan awam, sehingga pengertian komunikasi itu sendiri memiliki banyak arti yang berlainan. Oleh karena itu, kesepakatan dalam mendefinisikan istilah komunikasi merupakan langkah awal untuk memperbaiki pemahaman atas fenomena yang rumit ini.

Kata komunikasi atau communication dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin communis yang berarti “sama”, communico, communication atau communicare yang berarti membuat sama (to make common). Istilah pertama (communis) adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal-usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna atau suatu pesan di anut secara sama. Akan tetapi definisi-definisi kontemporer menyarankan bahwa komunikasi merujuk pada cara berbagai hal-hal tersebut, seperti dalam kalimat “kita berbagi pikiran”, “kita mendiskusikan makna”, “dan kita mengirimkan pesan” (Mulyana, 2005 : 41-42).

Dikutip dari Mulyana, (2005 : 62-69) Definisi komunikasi harus dilihat dari kemanfaatannya untuk menjelaskan fenomena yang didefinisikan dan mengevaluasinya. Berikut merupakan beberapa definisi komunikasi menurut para ahli:

1. Bernad Berelson dan Gary A. Steiner : “Komunikasi : transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, figur, grafik, dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang biasanya disebut komunikasi”.
2. Carl. I. Hovland : “Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan)”.
3. Stewart. L. Tubbs dan Sylvia Moss “Komunikasi adalah proses pembentukan makna diantara dua orang atau lebih”.

2.1.2 Unsur-unsur dan Bentuk Komunikasi

Komunikasi telah didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia, sehingga untuk terjadinya proses komunikasi minimal terdiri dari 3 unsur yaitu: 1. Pengirim pesan (komunikator). 2. Penerima pesan (komunikan). 3. Pesan itu sendiri. Menurut Pratminingsih (2006: 3) unsur-unsur komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Sumber informasi (source) adalah orang yang menyampaikan pesan. Pada tahap ini sumber informasi melakukan proses yang kompleks yang terdiri dari timbulnya suatu stimulus yang menciptakan pemikiran dan keinginan untuk berkomunikasi, pemikiran ini diencoding menjadi pesan, dan pesan tersebut disampaikan melalui saluran atau media kepada penerima.

2. Encoding adalah suatu proses di mana sistem pusat syaraf sumber informasi memetintahkan sumber informasi untuk memilih simbol-simbol yang dapat dimengerti yang dapat menggambarkan pesan.
3. Pesan (Message) adalah segala sesuatu yang memiliki makna bagi penerima. Pesan merupakan hasil akhir dari proses encoding. Pesan ini dapat berupa kata-kata, ekspresi wajah, tekanan suara, dan penampilan.
4. Media adalah cara atau peralatan yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada penerima. Media tersebut dapat berupa surat, telepon atau tatap muka langsung.
5. Decoding adalah proses di mana penerima pesan menginterpretasikan pesan yang diterimanya sesuai dengan pengetahuan, minat dan kepentingannya.
6. Feedback (Umpan Balik) adalah respon yang diberikan oleh penerima pesan kepada pengirim sebagai tanggapan atas informasi yang dikirim sumber pesan. Pesan ini dapat berupa jawaban lisan bahwa si penerima setuju atau tidak setuju dengan informasi yang diterima.
7. Hambatan (Noise) adalah berbagai hal yang dapat membuat proses komunikasi tidak berjalan efektif

Menurut Muhammad (2005: 95) pada dasarnya ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam organisasi, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

a. Komunikasi Verbal

Istilah verbal dalam kamus bahasa Indonesia adalah lisan, maksudnya komunikasi dilakukan antara pembicara dan pendengar hanya

menggunakan lisan saja. Sedangkan dalam ilmu komunikasi menyatakan bahwa istilah komunikasi verbal yaitu proses penyampaian informasi berupa lisan dan tulisan.

Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang ada dalam kehidupan manusia dalam hubungan atau interaksi sosialnya. komunikasi verbal (verbal communication) juga bisa diartikan bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan lisan (oral) atau tulisan (written). Dari pengertian komunikasi verbal tersebut maka jelas peranannya sangat besar karena sebagian proses komunikasi langsung dengan komunikasi verbal ide-ide, pemikiran atau keputusan lebih mudah disampaikan secara verbal daripada non verbal. Pada komunikasi verbal ini komunikan juga lebih mudah memahami pesan-pesan yang disampaikan dengan komunikasi ini.

Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal (Mulyana, 2005:45). Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas

Sedangkan menurut Rakhmat (2007:57), Bahasa didefinisikan secara fungsional dan formal. Secara fungsional, bahasa diartikan sebagai alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan. Ia menekankan *dimiliki bersama*, karena bahasa hanya dapat dipahami bila ada kesepakatan di antara anggota-anggota kelompok sosial untuk menggunakannya. Secara formal, bahasa diartikan sebagai semua kalimat yang terbayangkan, yang dapat dibuat

menurut peraturan tata bahasa. Setiap bahasa mempunyai peraturan bagaimana kata-kata harus disusun dan dirangkai supaya memberi arti. Kalimat dalam bahasa Indonesia Yang berbunyi "Di mana saya dapat menukar uang?" akan disusun dengan tata bahasa bahasa-bahasa yang lain sebagai berikut:

- A. Inggris: Dimana dapat saya menukar beberapa uang? (Where can I change some money?).
- B. Perancis: Di mana dapat saya menukar dari itu uang? (Où puis-je changer de l'argent?).
- C. Jerman: Di mana dapat saya sesuatu uang menukar? (Wo kann ich etwas Geld wechseln?).
- D. Spanyol: Di mana dapat menukar uang? (¿Dónde puedo cambiar dinero?)

Tata bahasa meliputi tiga unsur: fonologi, sintaksis, dan semantik. Fonologi merupakan pengetahuan tentang bunyi-bunyi dalam bahasa. Sintaksis merupakan pengetahuan tentang cara pembentukan kalimat. Semantik merupakan pengetahuan tentang arti kata atau gabungan kata-kata

Menurut Larry L. Barker (Mulyana, 2005:47), bahasa mempunyai tiga fungsi: penamaan (naming atau labeling), interaksi, dan transmisi informasi.

1. Penamaan atau penjurukan merujuk pada usaha mengidentifikasikan objek, tindakan, atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi.
2. Fungsi interaksi menekankan berbagi gagasan dan emosi, yang dapat mengundang simpati dan pengertian atau kemarahan dan kebingungan.

3. Melalui bahasa, informasi dapat disampaikan kepada orang lain, inilah yang disebut fungsi transmisi dari bahasa. Keistimewaan bahasa sebagai fungsi transmisi informasi yang lintas-waktu, dengan menghubungkan masa lalu, masa kini, dan masa depan, memungkinkan kesinambungan budaya dan tradisi kita.

Cansandra L. Book (1980), dalam (Mulyana, 2005:57), mengemukakan agar komunikasi kita berhasil, setidaknya bahasa harus memenuhi tiga fungsi, yaitu:

- a. Mengetahui dunia di sekitar kita. Melalui bahasa kita mempelajari apa saja yang menarik minat kita, mulai dari sejarah suatu bangsa yang hidup pada masa lalu sampai pada kemajuan teknologi saat ini.
- b. Berhubungan dengan orang lain. Bahasa memungkinkan kita bergaul dengan orang lain untuk kesenangan kita, dan atau mempengaruhi mereka untuk mencapai tujuan kita. Melalui bahasa kita dapat mengendalikan lingkungan kita, termasuk orang-orang di sekitar kita.
- c. Untuk menciptakan koherensi dalam kehidupan kita. Bahasa memungkinkan kita untuk lebih teratur, saling memahami mengenal diri kita, kepercayaan-kepercayaan kita, dan tujuan-tujuan kita.

Keterbatasan jumlah kata yang tersedia untuk mewakili objek. Kata-kata adalah kategori-kategori untuk merujuk pada objek tertentu: orang, benda, peristiwa, sifat, perasaan, dan sebagainya. Tidak semua kata tersedia untuk merujuk pada objek. Suatu kata hanya mewakili realitas, tetapi bukan realitas itu sendiri. Dengan demikian, kata-kata pada dasarnya bersifat parsial, tidak

melukiskan sesuatu secara eksak. Kata-kata sifat dalam bahasa cenderung bersifat dikotomis, misalnya baik-buruk, kaya-miskin, pintar-bodoh, dsb.

Kata-kata bersifat ambigu dan kontekstual. Kata-kata bersifat ambigu, karena kata-kata merepresentasikan persepsi dan interpretasi orang-orang yang berbeda, yang menganut latar belakang sosial budaya yang berbeda pula. Kata *berat*, yang mempunyai makna yang nuansanya beraneka ragam*. Misalnya: tubuh orang itu *berat*; kepala saya *berat*; ujian itu *berat*; dosen itu memberikan sanksi yang *berat* kepada mahasiswanya yang nyontek.

Kata-kata mengandung bias budaya. Bahasa terikat konteks budaya. Oleh karena di dunia ini terdapat berbagai kelompok manusia dengan budaya dan subbudaya yang berbeda, tidak mengherankan bila terdapat kata-kata yang (kebetulan) sama atau hampir sama tetapi dimaknai secara berbeda, atau kata-kata yang berbeda namun dimaknai secara sama. Konsekuensinya, dua orang yang berasal dari budaya yang berbeda boleh jadi mengalami kesalahpahaman ketika mereka menggunakan kata yang sama. Misalnya kata *awak* untuk orang Minang adalah **saya** atau **kita**, sedangkan dalam bahasa Melayu (di Palembang dan Malaysia) berarti **kamu** (Mulyana, 2005:79).

Komunikasi sering dihubungkan dengan kata Latin *communis* yang artinya sama. Komunikasi hanya terjadi bila kita memiliki makna yang sama. Pada gilirannya, makna yang sama hanya terbentuk bila kita memiliki pengalaman yang sama. Kesamaan makna karena kesamaan pengalaman masa lalu atau kesamaan struktur kognitif disebut *isomorfisme*. *Isomorfisme* terjadi bila komunikasi-komunikasi berasal dari budaya yang sama, status sosial yang

sama, pendidikan yang sama, ideologi yang sama; pendeknya mempunyai sejumlah maksimal pengalaman yang sama. Pada kenyataannya tidak ada *isomorfisme* total.

Percampuran adukkan fakta, penafsiran, dan penilaian. Dalam berbahasa kita sering mencampuradukkan fakta (uraian), penafsiran (dugaan), dan penilaian. Masalah ini berkaitan dengan dengan kekeliruan persepsi. Contoh: apa yang ada dalam pikiran kita ketika melihat seorang pria dewasa sedang membelah kayu pada hari kerja pukul 10.00 pagi? Kebanyakan dari kita akan menyebut orang itu sedang *bekerja*. Akan tetapi, jawaban sesungguhnya bergantung pada: Pertama, apa yang dimaksud *bekerja*? Kedua, apa pekerjaan tetap orang itu untuk mencari nafkah? Bila yang dimaksud *bekerja* adalah melakukan pekerjaan tetap untuk mencari nafkah, maka orang itu memang sedang bekerja. Akan tetapi, bila pekerjaan tetap orang itu adalah sebagai dosen, yang pekerjaannya adalah membaca, berbicara, menulis, maka membelah kayu bakar dapat kita anggap bersantai baginya, sebagai selingan di antara jam-jam kerjanya.

Meneruskan sisi pengertian komunikasi verbal diatas, penggunaan verbal lebih banyak menggunakan kata-kata opini atau lisan dan juga menggunakan simbol-simbol, atau kode yang berupa tulisan.

1. Komunikasi lisan (oral communication), komunikasi lisan menjadikan bahasa sebagai pemnyampai pesan. Pikiran dan perasaan seseorang disampaikan melaui kata-kata yang dianggapnya tepat dan mewakili apa yan ada dalam dirinya

2. Komunikasi tulisan (written communication). Komunikasi tulisan menjadikan simbol yang dituliskan pada kertas atau tempat lain sebagai alat penyampai ide atau perasaan. Komunikasi tulisan akan sangat penting jika kita ingin mengetahui secara keseluruhan gagasan pernyataan atau perasaan seseorang. Pesan tulisan memiliki sistematis yang jelas. Pilihan kata dan tanda baca yang dapat membantu pihak lain untuk dapat memahami apa yang ingin kita sampaikan.

Lebih lanjut, Deddy Mulyana (2005:49) mengungkapkan simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal. Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu organisasi ataupun komunitas.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal adalah suatu kegiatan percakapan/penyampaian informasi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain, baik secara lisan maupun tulisan

Komunikasi verbal melalui lisan dapat dilakukan secara langsung bertatap muka antara komunikator dengan komunikan, seperti berpidato atau ceramah. Selain itu juga, komunikasi verbal melalui lisan dapat dilakukan dengan menggunakan media, contoh seseorang yang bercakap-cakap melalui telepon. Sedangkan komunikasi verbal melalui tulisan dilakukan dengan cara tidak langsung antara komunikator dengan komunikan. Proses penyampaian informasi dilakukan dengan menggunakan berupa media surat, lukisan, gambar, grafik dan

lain-lain. Adapun tujuan menggunakannya komunikasi verbal (lisan dan tulisan) antara lain (Mulyana, 2005:50):

- a. Penyampaian penjelasan, pemberitahuan, arahan dan lain sebagainya,
- b. Presentasi penjualan dihadapan para audien,
- c. Penyelenggaraan rapat,
- d. Wawancara dengan orang lain,
- e. Pemasaran melalui telepon, dsb.

Komunikasi verbal paling sering dilakukan masyarakat ketika menyapa, bertemu dan mengobrol. Bisa dibilang pergaulan masyarakat hampir seluruhnya melalui bicara. Berkomunikasi melalui simbol-simbol verbal atau bahasa melalui tulisan atau lisan dikenal dengan komunikasi verbal. Komunikasi ini erat kaitannya dengan bahasa yaitu kata-kata yang digunakan untuk bergaul dengan orang lain yang berfungsi untuk:

1. Memberi nama. Ini adalah fungsi bahasa pada dasarnya untuk mengenal orang, perilaku, objek, dengan menyebut namanya maka terjadilah komunikasi.
2. Bergaul dengan orang lain, berkaitan dengan mengekspresikan perasaan-perasaan manusiawi (emosional) dalam pergaulan dengan kata-kata ketika bingung, marah, bahagia, dan perasaan lainnya.
3. Menyampaikan berita/informasi menceritakan semua hal yang terjadi, masa lalu, masa kini, masa yang akan datang sehingga menciptakan kebudayaan

Ketika banyak terjadi tokoh politik, ekonomi, budayawan, pejabat, yang ketika berbicara di hadapan masyarakat atau pada acara lain kurang komunikatif

dalam hal bahasa yang di gunakan sehingga masyarakat menjadi kurang paham dan bertanya-tanya. Ini menunjukan komunikasi verbal sebagai ilmu pengetahuan, ada bukan tanpa manfaat, justru manfaatnya harus direalisasikan dalam kehidupan sehari-hari supaya kesalah pahaman bisa diminimalisir. Oleh karena itu baik sekali mengetahui hal-hal yang dapat menghambat komunikasi verbal, supaya dapat menghindarinya, yaitu:

- a. Intelegensi, tinggi rendahnya intelegensi akan menentukan sedikit banyaknya perbendaharaan penggunaan kata dan bahasa. Artinya, orang yang intelegensinya tinggi tentu lebih lancar berbicara kerana perbendaharaan kata dan bahasanya relatif lebih banyak. Begitu sebaliknya dengan orang yang intelegensinya rendah.
- b. Budaya,. Tiap negara memiliki bahasa nasional sebagai bahasa resmi dan bahasa persatuan. Salah satu manfaatnya untuk menjambatani ketika dua orang atau lebih mengobrol. Tapi tiap orang menggunakan bahsa lokalnya, sunda, batak atau jawa. Tentu yang terjadi bukannya mengobrol tetapi tidak menyambung. Lain halnya jika menggunakan bahasa yang bisa di mengerti oleh setiap orang.
- c. Pengetahuan. Selain intelegnesi yang dapat membuat seseorang lancar adalah luas pengetahuannya. Disamping lancar, ia dapat memahami berbagai topik lawan pembicaraannya.
- d. Kepribadian. Malu berbuat salah itu baik. Tapi malu bergaul justru tidak baik karena akan menghambatnya komunikasi, bertambahnya pengetahuan,

dan bisa menjadi benar sendiri sebab jarang mendengarkan pendapat orang lain.

- e. Biologis. Kelainan fisik seperti bibir sumbing, kelainan pada gigi, bibir, rahang sebagai alat ucap bisa menjadi kendala saat berbicara .
- f. Pengalaman. Ini berkaitan dengan pengetahuan dan kepribadian. Sebagai banyak bergaul, mengobrol, semakin mudah pola dalam komunikasi.

Cansandra L. Book (1980), dalam (Mulyana, 2005:62), mengemukakan agar komunikasi kita berhasil, setidaknya bahasa harus memenuhi tiga fungsi, yaitu:

1. Mengetahui dunia di sekitar kita. Melalui bahasa kita mempelajari apa saja yang menarik minat kita, mulai dari sejarah suatu bangsa yang hidup pada masa lalu sampai pada kemajuan teknologi saat ini
2. Berhubungan dengan orang lain. Bahasa memungkinkan kita bergaul dengan orang lain untuk kesenangan kita, dan atau mempengaruhi mereka untuk mencapai tujuan kita. Melalui bahasa kita dapat mengendalikan lingkungan kita, termasuk orang-orang di sekitar kita.

Untuk menciptakan koherensi dalam kehidupan kita. Bahasa memungkinkan kita untuk lebih teratur, saling memahami mengenal diri kita, kepercayaan-kepercayaan kita, dan tujuan-tujuan kita.

b. Komunikasi nonverbal

Kehidupan manusia tak luput dari komunikasi baik verbal maupun nonverbal. Komunikasi nonverbal berupa lambang-lambang seperti gestura (gerak tangan, kaki atau bagian lainnya dari tubuh). Sebagaimana menurut

Albert Mehrabian (1981) didalam bukunya “Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes” yang dikutip dalam buku Sendjaja, menegaskan hasil penelitiannya bahwa makna setiap pesan komunikasi dihasilkan dari fungsi-fungsi : 7% pernyataan verbal, 38% bentuk vokal, dan 55% ekspresi wajah (Sendjaja, 2004:61).

Dengan demikian kode-kode nonverbal merupakan aspek penting dalam komunikasi manusia. Pengertian komunikasi nonverbal adalah semacam “evaluasi” atau sesuatu yang sulit dipahami. Hal ini bisa dimengerti, karena komunikasi nonverbal menyangkut “rasa” atau “emosi”. Menurut Frank E.X. Dance dan Carl E. Learson (1976) dalam bukunya “The Functions of Human Communication: A Theoretical Approach” yang dikutip oleh Sendjaja, menawarkan satu definisi tentang komunikasi nonverbal sebagai suatu stimulus yang pengertiannya tidak ditentukan oleh makna isi simboliknya (Sendjaja, 2004:63-64)

Komunikasi nonverbal merupakan bagian dari sifat komunikasi yang menjadi penyelaras dari proses komunikasi setiap manusia, karena dalam kesehariannya manusia tidak hanya menggunakan lisan saja dalam berkomunikasi melainkan dalam simbol yang dapat memberikan isyarat-isyarat kepada komunikannya. Berbeda dengan pengertian komunikasi nonverbal dari Himpunan Istilah Komunikasi, dimana komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan isyarat-isyarat (Gunadi, 1998:71).

Di lain pihak, Judee K. Burgoon dan Thomas J. Seine (1978) dalam bukunya “The Unspoken Dialogue : An Introduction to Nonverbal Communication” yang dikutip oleh Sendjaja memberikan definisi kerja sebagai berikut : “Komunikasi nonverbal adalah tindakan-tindakan manusia yang secara umum sengaja dikirimkan dan diinterpretasikan seperti tujuannya dan memiliki potensi akan adanya umpan balik (feed back) dari yang menerimanya”. Sedangkan menurut Atep Adya Barata dalam (Sendjaja, 2004:64) mengemukakan bahwa: “Komunikasi non verbal yaitu komunikasi yang diungkapkan melalui pakaian dan setiap kategori benda lainnya (the object language), komunikasi dengan gerak (gesture) sebagai sinyal (sign language), dan komunikasi dengan tindakan atau gerakan tubuh (action language).

Jenis-jenis komunikasi nonverbal antara lain (Sendjaja, 2004:64) :

1. Komunikasi objek

Komunikasi objek yang paling umum adalah penggunaan pakaian. Orang sering dinilai dari jenis pakaian yang digunakannya, walaupun ini dianggap termasuk salah satu bentuk stereotipe. Misalnya orang sering lebih menyukai orang lain yang cara berpakaianya menarik. Selain itu, dalam wawancara pekerjaan seseorang yang berpakaian cenderung lebih mudah mendapat pekerjaan daripada yang tidak. Contoh lain dari penggunaan komunikasi objek adalah seragam.

2. Sentuhan

Haptik adalah bidang yang mempelajari sentuhan sebagai komunikasi nonverbal. Sentuhan dapat termasuk: bersalaman,

menggenggam tangan, berciuman, sentuhan di punggung, mengelus-elus, pukulan, dan lain-lain. Masing-masing bentuk komunikasi ini menyampaikan pesan tentang tujuan atau perasaan dari sang penyentuh. Sentuhan juga dapat menyebabkan suatu perasaan pada sang penerima sentuhan, baik positif ataupun negatif.

3. Kronemik

Kronemik adalah bidang yang mempelajari penggunaan waktu dalam komunikasi nonverbal. Penggunaan waktu dalam komunikasi nonverbal meliputi durasi yang dianggap cocok bagi suatu aktivitas, banyaknya aktivitas yang dianggap patut dilakukan dalam jangka waktu tertentu, serta ketepatan waktu (*punctuality*).

4. Gerakan tubuh

Dalam komunikasi nonverbal, kinesik atau gerakan tubuh meliputi kontak mata, ekspresi wajah, isyarat, dan sikap tubuh. Gerakan tubuh biasanya digunakan untuk menggantikan suatu kata atau frasa, misalnya mengangguk untuk mengatakan ya; untuk mengilustrasikan atau menjelaskan sesuatu; menunjukkan perasaan, misalnya memukul meja untuk menunjukkan kemarahan; untuk mengatur atau mengendalikan jalannya percakapan; atau untuk melepaskan ketegangan¹

5. Proxemik

Proxemik atau bahasa ruang, yaitu jarak yang Anda gunakan ketika berkomunikasi dengan orang lain, termasuk juga tempat atau lokasi posisi Anda berada. Pengaturan jarak menentukan seberapa jauh atau seberapa

dekat tingkat keakraban Anda dengan orang lain, menunjukkan seberapa besar penghargaan, suka atau tidak suka dan perhatian Anda terhadap orang lain, selain itu juga menunjukkan simbol sosial. Dalam ruang personal, dapat dibedakan menjadi 4 ruang interpersonal :

a. Jarak intim

Jarak dari mulai bersentuhan sampai jarak satu setengah kaki.

Biasanya jarak ini untuk bercinta, melindungi, dan menyenangkan

b. Jarak personal

Jarak yang menunjukkan perasaan masing - masing pihak yang berkomunikasi dan juga menunjukkan keakraban dalam suatu hubungan, jarak ini berkisar antara satu setengah kaki sampai empat kaki.

c. Jarak sosial

Dalam jarak ini pembicara menyadari betul kehadiran orang lain, karena itu dalam jarak ini pembicara berusaha tidak mengganggu dan menekan orang lain, keberadaannya terlihat dari pengaturan jarak antara empat kaki hingga dua belas kaki.

d. jarak publik

Jarak publik yakni berkisar antara dua belas kaki sampai tak terhingga

6. Vokalik

Vokalik atau *paralanguage* adalah unsur nonverbal dalam suatu ucapan, yaitu cara berbicara. Ilmu yang mempelajari hal ini disebut

paralinguistik. Contohnya adalah nada bicara, nada suara, keras atau lemahnya suara, kecepatan berbicara, kualitas suara, intonasi, dan lain-lain. Selain itu, penggunaan suara-suara pengisi seperti "mm", "e", "o", "um", saat berbicara juga tergolong unsur vokalik, dan dalam komunikasi yang baik hal-hal seperti ini harus dihindari

7. Lingkungan

Lingkungan juga dapat digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan tertentu. Diantaranya adalah penggunaan ruang, jarak, temperatur, penerangan, dan warna

2.1.3 Proses Komunikasi

Proses Komunikasi menurut Komala (2009: 83) proses komunikasi terjadi manakala manusia berinteraksi dalam aktivitas komunikasi yaitu menyampaikan pesan mewujudkan motif komunikasi. Dalam hal ini komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas azas-azas penyampaian informasi serta pembentukan sikap dan pendapat. Menurut Effendy (2005: 11), proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap yaitu:

a. Proses Komunikasi Secara Primer

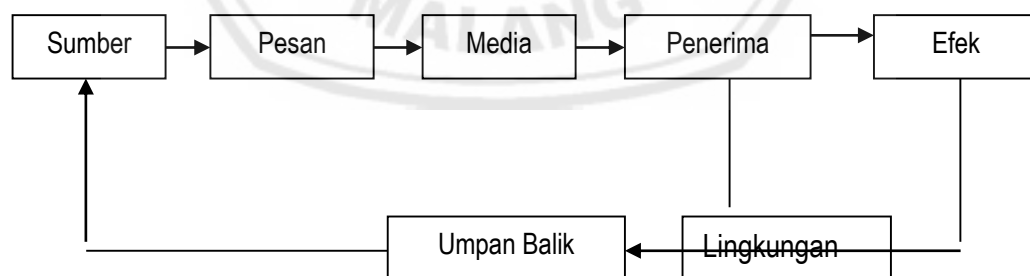
Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (symbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

b. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi. Proses komunikasi memiliki tujuh unsur, diantaranya sumber, pesan, media, penerima, pengaruh, tanggapan balik, lingkungan. Setiap unsur memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun proses komunikasi. Bahkan ketujuh unsur ini saling bergantung satu sama lainnya. Artinya, tanpa keikutsertaan satu unsur akan memberi pengaruh pada jalannya komunikasi. (Cangara, 2010: 28)

Untuk menggambarkan proses komunikasi dapat ditunjukkan pada gambar 1.



Gambar 2.1. Proses Komunikasi

Berdasarkan gambar tersebut dapat diejlaskan, bahwa sumber merupakan komunikator (pengirim informasi) yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang. Pesan yang merupakan seperangkat lambang yang bermakna

yang disampaikan oleh komunikator. Sedangkan media sebagai saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan. Dalam hal ini komunikan (orang) yang menerima pesan dari komunikator. Sehingga menerima efek, atau perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh komunikan sebelum dan sesudah menerima pesan. Pada akhirnya timbul umpan balik, yakni tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator. Dengan demikian, agar komunikasi efektif, proses penyandian oleh komunikator harus bertautan dengan proses pengawasan sandian oleh komunikan, melihat pesan sebagai tanda esensial yang harus dikenal oleh komunikan. Semakin tumpang tindih bidang pengalaman (*field of experience*) komunikator dengan bidang pengalaman komunikan, akan semakin efektif pesan yang dikomunikasikan (Effendy, 2005 : 19)

2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal

2.2.1. Definisi Komunikasi interpersonal

Komunikasi intrapersonal dapat diartikan sebagai penggunaan bahasa atau pikiran yang terjadi di dalam diri komunikator sendiri. Jadi dapat diartikan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang membutuhkan pelaku atau personal lebih dari satu orang. R Wayne Pace mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah Proses komunikasi yang berlangsung antara 2 orang atau lebih secara tatap muka.

Komunikasi Interpersonal menuntut berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi jenis ini dibagi lagi menjadi komunikasi diadik, komunikasi publik,

dan komunikasi kelompok kecil. Komunikasi Interpersonal juga berlaku secara kontekstual bergantung kepada keadaan, budaya, dan juga konteks psikologikal.

Menurut Devito (1997), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera

Bentuk kegiatan komunikasi yang kerap dilakukan oleh manusia adalah komunikasi interpersonal yaitu komunikasi antara orang – orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun non verbal (Mulyana, 2005: 81).

Hubungan interpersonal merupakan sesuatu hal yang sangat penting dalam komunikasi interpersonal. Hubungan adalah sekumpulan harapan yang dimiliki oleh dua orang bagi perilaku mereka berdasarkan pola perilaku diantara mereka. (Littlejohn, 2008 : 43) dari definisi tersebut, maka setiap kali kita berkomunikasi kita bukan hanya sekedar menyampaikan isi pesan melainkan kita juga menemukan kadar suatu hubungan. Apabila hubungan interpersonal kita baik, maka makin terbuka seseorang untuk mengungkapkan dirinya, makin cermat persepsi tentang dirinya maupun orang lain sehingga kegiatan komunikasi akan berlangsung dengan lebih efektif. Ada beberapa teori yang dapat melandasi komunikasi interpersonal maupun hubungan interpersonal dan salah satunya digunakan penulis sebagai landasan untuk penelitian. Teori ini adalah penetrasi sosial yang dikemukakan oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor (Littlejohn, 2008 : 457).

Menurut mereka, sewaktu hubungan-hubungan berkembang, komunikasi bergerak dari tingkatan-tingkatan yang relatif dangkal dan tidak intim sampai pada tingkatan-tingkatan yang lebih dalam dan lebih pribadi. Dengan berkembangnya hubungan, pasangan – pasangan membagi lebih banyak aspek diri, memberikan luas dan juga kedalaman melalui pertukaran informasi, perasaan dan aktifitas.

2.2.2 Unsur-Unsur dan Klasifikasi Komunikasi Interpersonal

Menurut Aristoteles, komunikasi memerlukan tiga unsur pendukung, yaitu (Effendy, 2005:87).:

1. siapa yang berbicara (komunikator)

komunikator itu bisa di lihat dari jumlahnya, bisa satu orang, banyak orang, maupun massa.

2. apa yang dibicarakan (message)

yaitu hal-hal yang disampaikan komunikator terhadap komunikan yang ditujunya. Pesan itu bersifat konkret, bisa berupa suara, mimik, ataupun gerak-gerik.

3. siapa yang mendengarkan (komunikan)

komunikan adalah orang yang menerima pesan dari komunikator, orang yang mempunyai akal yang baik.

Awal tahun 1960-an, David K. Berlo membuat formula komunikasi yang lebih sederhana yang dikenal dengan "SMCR", yaitu: Source (pengirim), Message (pesan), Channel (saluran-media) dan Receiver (penerima).

Namun seiring berjalanya waktu pada perkembangannya, unsur – unsur tersebut berkembang menjadi lebih lengkap. Seperti yang diungkapkan Lasswell.

Berikut adalah lima unsur komunikasi menurut Lasswell :

1. Who? (siapa atau sumber).

Sumber atau komunikator adalah pelaku utama atau pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi atau yang memulai suatu komunikasi, bisa seorang individu, kelompok, organisasi, maupun suatu negara sebagai komunikator.

2. Says What? (pesan).

Apa yang akan disampaikan atau dikomunikasikan kepada penerima (komunikan), dari sumber (komunikator) atau isi informasi. Merupakan seperangkat symbol verbal atau non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi. Ada 3 komponen pesan yaitu:

- a. makna
- b. symbol untuk menyampaikan makna, dan
- c. bentuk atau organisasi pesan.

3. In Which Channel? (saluran atau media).

Apa-apa saja Wahana atau alat yang digunakan komunikator untuk menyampaikan pesan kepada komunikan (penerima) baik secara langsung (tatap muka), maupun tidak langsung (melalui media cetak atau elektronik).

4. To Whom? (untuk siapa penerimanya).

Disini komunikator berhak berkomunikasi kepada siapa saja, baik ke satu Orang atau kelompok atau organisasi atau suatu negara yang menerima pesan dari sumber.

5. With What Effect? (dampak atau efek).

Dampak atau efek yang terjadi pada komunikan (penerima) setelah menerima pesan dari sumber, seperti perubahan sikap, bertambahnya pengetahuan. Apakah komunikan memberikan efek yang baik sehingga adanya umpan balik yang diharapkan oleh komunikator

Redding yang dikutip Muhammad (2005:159-160) mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi :

1. Interaksi intim termasuk komunikasi di antara teman baik, anggota famili, dan orang-orang yang sudah mempunyai ikatan emosional yang kuat.
2. Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi. Misalnya dua orang atau lebih bersama-sama dan berbicara tentang perhatian, minat diluar organisasi seperti isu politik, teknologi dan lain sebagainya.
3. Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi dari yang lain. Misalnya, seorang karyawan dituduh mengambil barang-barang organisasi maka atasannya akan menginterogasinya untuk mengetahui kebenarannya.

Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Misalnya atasan yang mewawancarai bawahannya untuk mencari informasi mengenai suatu pekerjaannya.

2.2.3. Efektifitas Komunikasi Interpersonal

Kelebihan dari sistem komunikasi ini adalah umpan balik yang bersifat segera. Sementara itu, agar komunikasi interpersonal dapat berjalan efektif, maka harus memiliki lima aspek efektifitas komunikasi yang dikemukakan oleh Joseph De Vito (1997:76). yakni :

1. Keterbukaan (*Openess*)

Yaitu keterbukaan yang mengacu pada keterbukaan dan kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang dan keterbukaan peserta komunikasi interpersonal kepada orang yang ajak untuk berinteraksi. Salah satu contoh dari aspek ini yaitu menilai pesan secara objektif dengan menggunakan data dan keajegan logika.

2. Empati (*Emphaty*)

Aspek kedua yakni empati (*emphaty*) adalah menempatkan diri kita secara emosional dan intelektual pada posisi orang lain.

3. Sikap mendukung (*Supportiveness*)

Sikap mendukung (*Supportiveness*) dapat mengurangi sikap defensif komunikasi yang menjadi aspek ketiga dalam efektivitas komunikasi

4. Sikap positif (*Positiveness*)

Hal lain yang harus dimiliki adalah sikap positif (positiveness). Seseorang yang memiliki sikap diri yang positif, maka ia pun akan mengkomunikasikan hal yang positif. Sikap positif juga dapat dipicu oleh dorongan (stroking) yaitu perilaku mendorong untuk menghargai keberadaan orang lain.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Serta kesetaraan (*equality*) yang merupakan pengakuan bahwa masing – masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Komunikasi antar persona merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung

2.2.4 Kepercayaan pada komunikator

Dalam komunikasi antarpribadi, sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi, komunikator memegang peranan penting terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi untuk itu seorang komunikator harus terampil berkomunikasi dan juga kaya akan ide serta penuh daya kreatifitas.

“Komunikator adalah orang yang menyampaikan lambang-lambang bermakna atau pesan yang mengandung ide, informasi, opini, kepercayaan, dan perasaan kepada orang lain” (Effendy, 2005:66).

Kepercayaan kepada komunikator ditentukan oleh keahliannya dan dapat tidaknya ia dipercaya. Kepercayaan kepada komunikator dianggap benar dan sesuai dengan kenyataan. Pada umumnya komunikator dianggap sebagai ahli, apakah keahliannya itu bersifat umum seperti yang timbul dari pendidikan yang lebih baik atau status sosial atau jabatan profesi yang lebih tinggi. Untuk mencapai

komunikasi yang mengena, seorang komunikator selain mengenal dirinya, ia juga harus memiliki:

1. Kepercayaan (credibility)

Kredibilitas adalah seperangkat persepsi tentang kelebihan – kelebihan yang dimiliki sumber sehingga diterima atau diikuti oleh khalayak atau penerima.

2. Daya Tarik (attractive)

Daya tarik adalah salah satu faktor yang harus dimiliki oleh seorang komunikator selain kredibilitas, faktor daya tarik banyak menentukan berhasil tidaknya komunikasi.

3. Kekuatan (power)

Kekuatan adalah kepercayaan diri yang harus dimiliki orang lain. Kekuatan bisa juga diartikan sebagai kekuasaan dimana khalayak dengan mudah menerima suatu pendapat kalau hal itu disampaikan oleh orang yang memiliki kekuasaan (Cangara, 2010:87-88)

James Mc. Crosley (1996) dalam (Cangara, 2010:96) lebih jauh menjelaskan bahwa kredibilitas sebagai komunikator bersumber pada :

- a. Kompetensi (competence), adalah penguasaan yang dimiliki komunikator terhadap masalah yang sedang dibahasnya.
- b. Sikap (character), menunjukkan pribadi komunikator apakah ia tegar atau toleran terhadap prinsip.
- c. Tujuan (intention), menunjukkan apakah hal-hal yang disampaikan itu punya maksud baik atau tidak.

- d. Kepribadian (personality), menunjukkan apakah komunikator memiliki pribadi yang hangat dan bersahabat.
- e. Dinamika (dynamism), menunjukkan apakah hal yang disampaikan itu menarik atau tidak

